



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Piracicaba, 26 de fevereiro de 2021.

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DA UNIMED PIRACICABA

A Unimed de Piracicaba - Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos, de acordo com as determinações da RN 435/18 - ANS, anexo 1, presta informações aos seus beneficiários, à ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e demais entidades:

- 1) A política de destinação de sobras obedece a Lei 5764/71, sendo que os resultados referentes ao exercício finalizado em 31 de dezembro de 2020 foram encerrados, entretanto, aguardam a realização da Assembléia Geral Ordinária, agendada para 23/03/2021.

- 2) Entre os negócios mais relevantes, destacamos que o ano de 2020 foi extremamente instável diante da pandemia da Covid-19. A Cooperativa permaneceu focada em atender aos seus beneficiários com qualidade e, devido às medidas de controle de custos e demanda reprimida, a Cooperativa manteve seus resultados dentro do programado.

2.1 Em 2020, avançamos na Qualidade de nossos serviços e conquistamos as certificações:

- ISO 9001/2015 - Recertificação Hospital Unimed e Operadora;
- RN 277 - Recertificação Operadora;
- ONA 3 Ouro - Recertificação Hospital Unimed;
- IDSS - Índice da Saúde Suplementar - Nota 1 (Ano 2019 - Base 2018);
- Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade - Categoria Diamante (categoria conquistada em 2020 - pela 1ª vez);



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

- Selo de Governança e Sustentabilidade Unimed - Categoria Prata (mantida há 6 anos);
- Preenchimento do questionário da Revista Época Negócios - que destacou a Unimed Piracicaba em seis dimensões;
- Destaque na Revista Valor 1.000;
- Top of Mind da Gazeta de Piracicaba.

2.2 Terceirizações: Em 2020, foram terceirizados os serviços de SND (Serviço de Nutrição e Dietética), Hotelaria (Limpeza e Segurança) e a 2ª fase do atendimento do Call Center, com objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados e redução de custos.

2.3 Investimentos: A Cooperativa manteve sua política de investimentos, destacando os valores investidos em 2020:

DESCRIÇÃO	2020
OBRA NOVO ADMINISTRATIVO + INFRAESTRUTURA DE TI	R\$ 8.299.094,14
APARELHOS E EQUIPAMENTOS	R\$ 2.283.246,43
AQUISIÇÃO DE TERRENOS (NOVO CENTRO DE ESPECIALIDADES)	R\$ 990.000,00
EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA EM GERAL	R\$ 921.669,55
OBRA AMPLIAÇÃO CARDIOLOGIA + SALA DE PPP + RPA	R\$ 720.000,00
OBRA NOVO COMERCIAL	R\$ 447.410,06
MÓVEIS E UTENSÍLIOS EM GERAL	R\$ 243.903,02
TELEMEDICINA - ATEND. PANDEMIA	R\$ 221.715,50
NOVOS SOFTWARES - PAC'S	R\$ 186.020,68
INSTRUM/UTENSÍLIOS CIRÚRGICOS	R\$ 135.078,14
TOTAL	R\$ 14.448.137,52

Os investimentos citados visam:

- Ampliação da capacidade de atendimento do Hospital Unimed;
- Verticalização dos serviços;



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

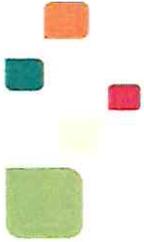
- Elevação do grau de complexidade do Hospital Unimed;
- Melhorar a integração dos processos administrativos/estratégicos.
- Posicionamento da Unimed na cidade, como líder do segmento;
- Unificação de diversas especialidades de tratamento em uma única localização (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Medicina Preventiva, APS's);
- Modernização tecnológica da Cooperativa;
- Investimento em atendimento online aos beneficiários da Cooperativa durante o pico da pandemia.

2.4 Programas de Promoção de Saúde (Promoprev):

As ações de promoção de saúde são implementadas para promover o acesso do beneficiário à atenção integral por meio de atendimento presencial, e, em 2020, introduzimos plataforma digital e equipamentos tecnológicos para atendimento remoto, garantindo facilidade, comodidade e segurança para o acesso dos beneficiários às áreas de atenção à saúde materno infantil, do adulto e do trabalhador, saúde do idoso e saúde emocional, seguindo o cronograma de atividades da ANS, do Sistema Unimed e da agenda do Município, com realização de fóruns de discussões multidisciplinares e lives com orientações de saúde ministradas inclusive pelos cooperados da Unimed Piracicaba. A Unimed Medicina Preventiva e a Unimed Corpo e Mente também garantiram a continuidade das sessões terapêuticas previstas pelo ROL nas áreas de nutrição, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional, principalmente, na área de saúde mental, onde tivemos maior evolução na procura dos beneficiários.

2.5 Programa de Qualidade:

No ano de 2020, a equipe da Qualidade realizou atividades com todos os setores da Operadora e do Hospital Unimed a fim de manter os selos

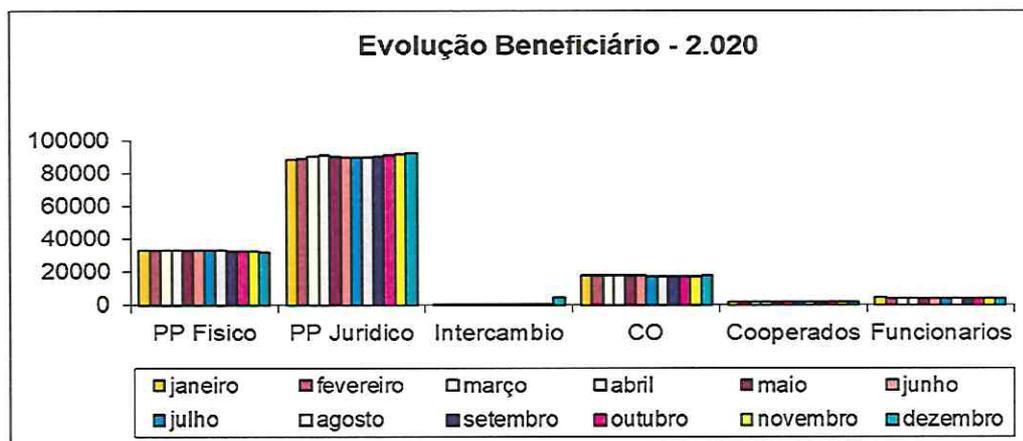


de

www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Qualidade da ISO 9001/2015 e RN 277. Já em relação a Recertificação da ONA, o trabalho foi realizado e revalidamos por mais 3 anos o selo de excelência. Além destas auditorias também foram iniciados os trabalhos para conquistar a nova norma da ANS, com foco em Gestão de operadora de saúde (RN 452, em consonância com as normas 443 - Governança Corporativa e 440 - Assistência em APS). Estas normas nos subsidiaram para as futuras decisões estratégicas dos próximos anos, ou seja, um grande desafio e aprendizado para todos.

- 3) **Evolução dos beneficiários:** registramos um crescimento de 4,7% na carteira de clientes em comparação a 2019, conquistando empresas relevantes na região, confirmando a credibilidade da Unimed perante ao mercado.



4) IDSS - Índice da Saúde Suplementar

Referente ao resultado do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar - IDSS, obtivemos a nota 1,00 (ano de 2019 - base dados 2018), ou seja, nota máxima no programa de qualificação da ANS, mantendo o equilíbrio entre a satisfação e a cobertura assistencial aos nossos beneficiários, com manutenção da solidez econômico-financeiro da Operadora.



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

O IDSS é uma ferramenta utilizada pela ANS para avaliar a qualidade das operadoras de plano de saúde anualmente, possibilitando a análise e escolha do beneficiário na contratação de seu plano de saúde.

5) Marketing e Responsabilidade Socioambiental

O ano de 2020 foi cheio de desafios para a saúde e a Unimed Piracicaba, que comemorou 50 anos, precisou se reinventar mostrando o grande compromisso com beneficiários, médicos cooperados, colaboradores, meio ambiente e comunidade. O resultado pode ser notado por setores ou áreas conforme as informações abaixo.

Assistencial

- Doação de 60 mil fraldas para o Fundo Social de Solidariedade de Piracicaba;
- Doação de 4.800 litros de leite para a Casa do Bom Menino;
- 26 cestas básicas doadas para famílias em situação de vulnerabilidade;
- 200 kg de carnes congeladas e sobremesas de chocolate para a Instituição Aliança da Misericórdia;
- Dispenser, álcool em gel e termômetro para 6 entidades assistenciais;
- Triciclo para a Ong Pernas Caipiras;
- Signatária da Fundação Abrinq, sendo a única empresa de Piracicaba a manter uma contribuição contínua há mais de 20 anos.

Participações

Presença em 88 ações organizadas em Piracicaba em parceria com os sistemas público e privado, garantindo a realização de eventos culturais representativos, como o Salão Internacional de Humor de Piracicaba, peças teatrais, além de eventos esportivos pontuais, que compõem o calendário anual da cidade.



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Manutenção do patrocínio para o time de futebol da cidade, o E.C XV de Piracicaba, à equipe de Natação do Clube de Campo de Piracicaba e para o departamento esportivo do Clube Cristóvão Colombo.

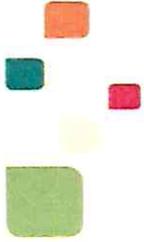
Ambiental

Manutenção das áreas adotadas (e projeto de ampliação de novos espaços e praças, extensão completa das avenidas Carlos Botelho e Antonia Pazzinato Sturion). O plantio de 1.717 novas mudas de árvores, em parceria com o programa Plante Vida - Nascemos juntos para crescer. Manutenção do compromisso ambiental sendo signatária da ONG Pira 21 e Instituto Ethos. Realização da quantificação de gás de efeito estufa (EGEE) e a neutralização de parte dessa emissão, obtida pelo plantio de árvores nos parques da cidade.

Comunicação:

Destaque para a comunicação com o beneficiário com novas mídias e pela produção de conteúdos de orientação e esclarecimentos sobre prevenção e cuidados relacionados à Covid-19, para todos os segmentos ligados, direta ou indiretamente, à Cooperativa.

- 120 publicações de matérias nos principais jornais da cidade;
- 255 boletins com números diários do Coronavírus;
- 185 boletins gravados para Instagram;
- 24 *lives* com cooperados e colaboradores no Canal Unimed;
- 52 participações no Programa de TV “Saúde Agora”;
- 48 participações no Programa de TV “De Bem com a Vida”;
- Inserção de VTs nas principais emissoras de televisão (EPTV Globo e SBT);
- 12.816 spots/ano de rádio;



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

- 25 publicações nas revistas patrocinadas pela Unimed;
- Aumentos dos seguidores nas redes sociais: Facebook (10 mil) e Instagram (13 mil);
- App Unimed: do cliente (57 publicações) e do cooperado (63 publicações);
- Campanhas e serviços divulgados em 2 painéis front light e 2 painéis em no formato de “calhau” localizados em pontos estratégicos da cidade;
- Expansão da comunicação no Shopping Piracicaba com painéis internos e externos.

Para 2021:

Embora os reflexos da pandemia ainda estejam presentes em todos os setores da Cooperativa, o departamento de Marketing entende a necessidade da comunicação para mostrar seu compromisso como promotora de saúde, incentivando a prevenção, orientando sobre cuidados saudáveis

Transparência nas ações de comunicação, resultando em fidelização dos beneficiários e a confiança da sociedade.

Na perspectiva da Responsabilidade Socioambiental, expandir o cuidado com o meio ambiente e a comunidade, ampliando as áreas verdes adotadas, mantendo a rede de compromisso suprida de informações, destacando a atuação socioambiental da Unimed Piracicaba. Consolidar as ações humanizadas para os segmentos internos e externos da Cooperativa, reforçando seu compromisso com o cuidar.

Implementar melhorias internas, que reflitam positivamente na imagem da Cooperativa, e que possam ser evidenciadas em pesquisas, selos e certificações de Qualidade e do Sistema Unimed.



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Na perspectiva da comunicação e marketing, ampliar e explorar os canais de relacionamento com os stakeholders, consolidando a Unimed Piracicaba referência de conteúdo, inovação e promoção de saúde,

Implantação de um espaço singular no Shopping Piracicaba, modelo de acolhimento e mais um canal de contato com a comunidade de Piracicaba e região.

Comunicar a disponibilização de novas estruturas e serviços oferecendo benefícios e conforto para médicos cooperados, colaboradores e beneficiários, está na pauta das ações do Marketing para 2021. Destaque para a implantação de um cartão de benefícios e da inauguração da nova sede administrativa, localizada ao lado do Hospital Unimed.

6) Rede Credenciada:

No decorrer do ano de 2020, houve alteração na composição societária da Cooperativa. A Unimed Piracicaba encerrou o ano com o total de 594 (quinhentos e noventa e quatro) médicos cooperados com direito a voto.

7) Departamento de Recursos Humanos:

A Unimed Piracicaba oferece aos seus colaboradores plano de saúde e demais benefícios conforme acordo coletivo do Sindicato dos Empregados das Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo e Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Saúde.

Também oferecemos por meio da Universidade Corporativa/RH, o programa de estudo em todos os níveis: técnico, graduação, pós-graduação. O colaborador pode utilizar dos recursos advindos do FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social), além dos novos benefícios que as instituições parceiras oferecem, como escolas, faculdades, de idiomas, lojas etc.

A UC hoje auxilia o colaborador incentivando à busca de conhecimento acadêmico, aumentando sua produtividade, incentivando a mudança da



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

cultura organizacional e trabalho em equipe. Com esta ação, o RH busca fazer com que os colaboradores se sintam mais conectados ao negócio da Cooperativa, e compreender como suas tarefas diárias agregam valor ao negócio como um todo.

Além disso, o RH vem desenvolvendo novos códigos, regimentos e outros documentos de modo a atender as certificações existentes do HU, todos em fase de elaboração para posterior validação.

Hoje, a Unimed Piracicaba em parceria com instituição da cidade oferece cursos para atender a demanda interna e externa para mão de obra específica.

Nós, da Unimed Piracicaba, objetivamos o aperfeiçoamento de processos, melhoria no atendimento de nossos clientes e não medimos esforços para nos tornarmos uma empresa socialmente responsável.

8) Nossas perspectivas e planos para o exercício de 2021 compreendem:

- Inauguração do Centro Administrativo;
- Inauguração do Centro Comercial;
- Início do Centro de Prevenção e Reabilitação;
- Aprimoramento dos processos de Governança Corporativa;
- Investimentos em Tecnologia e Inovação;
- Manutenção da Política de Valorização do Cooperado;
- Adequação dos processos internos da Cooperativa para atender a RN 443;
- Início do processo de migração da certificação da Cooperativa da RN 277 para RN 452;
- Início do processo de certificação internacional do Hospital Unimed Piracicaba;



www.unimedpiracicaba.com.br
Rua do Rosário, 1870
13400-186 Centro, Piracicaba - SP
T. (19) 3436-8000

Implantação da Gestão de Riscos Corporativos;

- Aprimoramento da segurança cibernética e privacidade de dados;
- Adequação dos processos da Cooperativa para atender a LGPD;
- Implantação do setor de Compliance, Programa de Integridade e Canal de Denúncias;
- Ações para maior implementação da Atenção Primária e Inovação em Saúde;
- Gestão do Capital Humano e Programas de Desenvolvimento de Lideranças;
- Implementação do Centro Urológico;
- Verticalização do serviço de Oncologia;
- Verticalização do serviço de Hemodiálise;
- Implementação do Centro de Endometriose;
- Finalização do processo de Telerradiologia do Hospital Albert Einstein;
- Fortalecimento da Universidade Corporativa e Faculdade Unimed;

Atenciosamente,

Dr. Carlos Joussef
Diretor Presidente